

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	20.06.2016

Kundenzufriedenheitsabfrage im Bürgertelefon, April 2016

Das Bürgertelefon führt seit 2006 regelmäßig Zufriedenheitsbefragungen durch. In den ersten drei Jahren erfolgte die Abfrage als Projektarbeit in Form eines persönlichen Rückruf-Telefonats durch Studenten der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung. In diesem Verfahren konnten jedes Jahr rund 1.000 Kunden befragt werden. Die Zufriedenheit wurde in diesen drei Jahren mit Werten zwischen 1,4 und 1,6 benotet.

Seit 2009 erfolgt die Befragung in einem automatisierten Verfahren, wodurch eine repräsentativere und deutlich größere Teilnehmerzahl befragt werden kann. Seitdem haben sich über **100.150 Anrufer** an der Kundenbefragung beteiligt. Die durchschnittliche Zufriedenheit ab 2009 liegt bei einem Wert von **1,41**.

Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig und findet im Anschluss an ein reguläres Telefonat mit dem Bürgertelefon statt. Hier kann der Kunde auf einer separaten Leitung und unabhängig vom Front-Office-Agent durch Drücken der Telefontastatur drei Fragen von Schulnote 1 für „sehr gut“ bis 5 für „mangelhaft“ bewerten.

Frage 1: Wie hilfreich war die Auskunft, die Sie vom Bürgertelefon zu Ihrem Anliegen erhalten haben?

Frage 2: Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit unserer Bürgertelefon-Mitarbeiter?

Frage 3: Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität des Bürgertelefon-Services?

Die aktuelle Kundenzufriedenheitsabfrage hat vom 13.04. bis 29.04.2016 stattgefunden. In diesem Zeitraum haben **5.484 Teilnehmer** das Bürgertelefon durchschnittlich mit **1,41** bewertet.

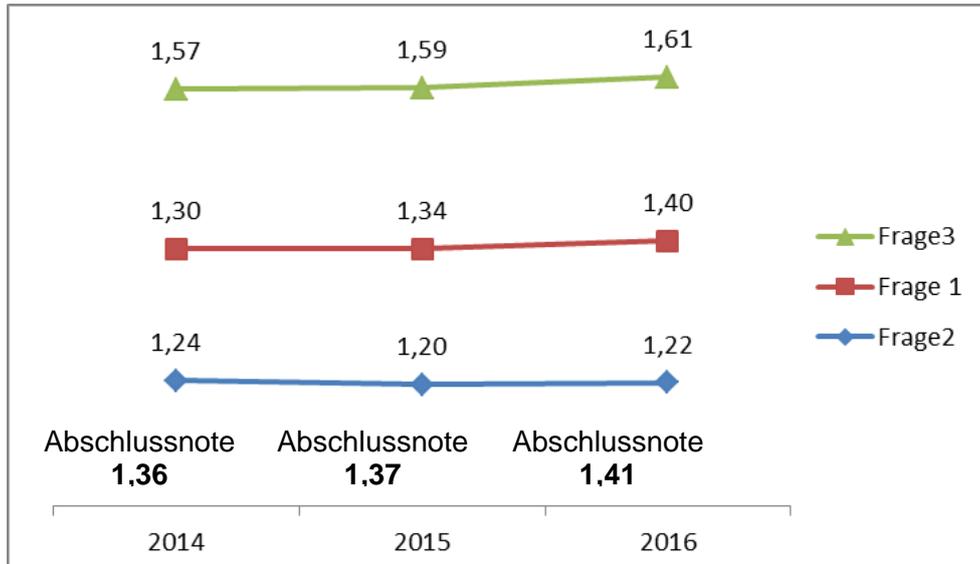
Am besten bewertet wurde hierbei die Freundlichkeit der Front-Office-Agents mit einem durchschnittlichen Abschlusswert von 1,22. Die Zufriedenheit liegt im Einzelnen bei:

Frage 1: 1,40

Frage 2: 1,22

Frage 3: 1,61

Auffällig ist, dass die einzelnen Bewertungen in den letzten Jahren sehr konstant in einem Bewertungskorridor liegen. Exemplarisch sind die Ergebnisse der letzten Jahre 2014-2016 aufgeführt.



Das Bürgertelefon wird die Kundenzufriedenheitsbefragungen in regelmäßigen Abständen fortführen und zu gegebenem Zeitpunkt erneut berichten.